

EUROPA-FACHBUCHREIHE
für wirtschaftliche Bildung

Büro 2.1

Kaufmann/Kauffrau für Büromanagement

Lernsituationen

Lösungen

1. Ausbildungsjahr

2. Auflage

Camin Debus Keiser Kramer Schneider Scholz Schulte

VERLAG EUROPA-LEHRMITTEL
Nourney, Vollmer GmbH & Co. KG
Düsselberger Straße 23
42781 Haan-Gruiten

Europa-Nr.: 79893



Verfasser

Dr. Gerd Keiser †
Begründer des Programms Büro 2.1

Britta Camin, 68775 Ketsch
Martin Debus, 45659 Recklinghausen
Holger Kramer, 40764 Langenfeld
Alexander Schneider, 76857 Eußerthal
Annika Scholz, 45665 Recklinghausen
Dr. Walter Schulte, 45659 Recklinghausen

Verlagslektorat

Anke Hahn

2. Auflage 2017, korrigierter Nachdruck 2019

Druck 5 4 3 2

Alle Drucke derselben Auflage sind parallel einsetzbar, da sie bis auf die Behebung von Druckfehlern untereinander unverändert sind.

ISBN 978-3-8085-2776-4

Alle Rechte vorbehalten. Das Werk ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung außerhalb der gesetzlich geregelten Fälle muss vom Verlag schriftlich genehmigt werden.

© 2017 by Verlag Europa-Lehrmittel, Nourney, Vollmer GmbH & Co. KG, 42781 Haan-Gruiten

Umschlag, Satz: Grafische Produktionen Jürgen Neumann, 97222 Rimpar

Umschlagkonzept: tiff.any GmbH, 10999 Berlin

Umschlagfoto: ©Csaba Peterdi–shutterstock.com

Druck: Medienhaus Plump GmbH, 53619 Rheinbreitbach

Vorwort

Das vorliegende Unterrichtswerk ist als **Arbeitsbuch** für Auszubildende im Ausbildungsberuf „**Kaufmann/Kauffrau für Büromanagement**“ konzipiert. Der Band **Lernsituationen** ist Bestandteil des umfassenden Europa-Programms **Büro 2.1**; er ermöglicht die Entwicklung einer beruflichen Handlungskompetenz zur Bearbeitung von Geschäfts- und Büroprozessen in den kaufmännischen Abteilungen von Unternehmen der verschiedensten Wirtschaftsbereiche oder im öffentlichen Dienst.

Büro 2.1 ist ein **modernes Komplettprogramm**. Es folgt dem kompetenzorientierten Rahmenlehrplan nach dem Lernfeldkonzept. Die Unterrichtswerke des Programms (**Informationsbände** und **Arbeitsbücher mit Lernsituationen** für alle Jahrgangsstufen – jeweils mit **Lehrerlösungen 2-in-1, Hefte zur Informationsverarbeitung** in Excel, Word und PowerPoint, **Lernspiele**, konventionelle und digitale **Prüfungsvorbereitung** für Teil 1 und Teil 2 der gestreckten Abschlussprüfung sowie **Office now!** inkl. digitalem Vokabeltrainer für den Englischunterricht) sind aufeinander abgestimmt. So werden handlungs- und fachsystematische Strukturen miteinander verschränkt und alle Anforderungen des Ausbildungsberufes von der fachlichen Aufgabenerfüllung bis hin zu einem reflektierten Verständnis von Handeln in beruflichen Zusammenhängen abgedeckt. Ein Vorschlag für eine **kompetenzorientierte didaktische Jahresplanung** unterstützt die Arbeit im Bildungsgang.

Der Band „**Lernsituationen 1. Ausbildungsjahr**“ umfasst die **Lernfelder 1 - 4** des Rahmenlehrplans:

Lernfeld 1: Die eigene Rolle im Betrieb mitgestalten und den Betrieb präsentieren

Lernfeld 2: Büroprozesse gestalten und Arbeitsvorgänge organisieren

Lernfeld 3: Aufträge bearbeiten

Lernfeld 4: Sachgüter und Dienstleistungen beschaffen und Verträge schließen.

In den **handlungsorientierten Lernsituationen** spiegeln **unterschiedliche Modellbetriebe** die Vielfältigkeit der Praxis und schaffen den für die Entwicklung einer ganzheitlichen, prozessorientierten Handlungskompetenz jeweils notwendigen Bezugsrahmen.

Tipp: Zur unterrichtlichen Vertiefung und Vorbereitung auf die Prüfungen finden sich am Ende des Arbeitsbuches **weitere zahlreiche Aufgaben** und **Fälle** zu den einzelnen Lernfeldern.

Neu in dieser Auflage

Die **Lernsituationen** für das 1. Ausbildungsjahr sind **in allen 4 Lernfeldern komplett überarbeitet**:

Insbesondere die **Arbeitsaufträge** sind durchgehend **optimiert** und die **Passgenauigkeit** der Orientierung am Rahmenlehrplan, dem AKA-Prüfungskatalog Kaufmann/Kauffrau für Büromanagement sowie den ersten Originalprüfungen ist noch weiter **erhöht** worden.

Auch für die Lernfelder 1 – 4 steht jetzt ein „**Lösungsband 2-in-1**“ zur Verfügung, bei dem die Lösungen bzw. Lösungsvorschläge direkt im Lernsituationenband abgedruckt sind.

Der **Download-Bereich** ist **deutlich erweitert** worden. Die folgenden Icons in den Lernsituationen zeigen die unterschiedlichen Downloadmöglichkeiten an:



Hier sind im öffentlichen Download-Bereich unter www.europa-lehrmittel.de/77196 die **Briefvordrucke** der Modellunternehmen und **weitere Materialien** hinterlegt.



Hier stehen **registrierten Lehrern** in einem **geschützten Download-Bereich** **zahlreiche zusätzliche Excel-Aufgaben mit Lösungen** zur vertiefenden, informationsgestützten Bearbeitung der Problemstellungen in den **Lernfeldern 3 und 4** zur Verfügung. Details zu den Inhalten der Excel-Übungen finden Sie in der Auflistung auf der Umschlaginnenseite dieses Lösungsbandes. Die Aufgaben können Sie als zip-Ordner unter www.europa-lehrmittel.de/downloads_fuer_lehrer herunterladen. Zum Öffnen des Ordners geben Sie das Passwort „**Buero2.1**“ ein.

Ihr Feedback ist uns wichtig!

Wenn Sie mithelfen möchten, dieses Buch für die kommenden Auflagen noch weiter zu optimieren, schreiben Sie uns unter lektorat@europa-lehrmittel.de. Das Autorenteam freut sich auf Anregung und Unterstützung durch Kritik und wünscht erfolgreiches Arbeiten mit dem neuen Lehrwerk.

Lernfeld 1	Die eigene Rolle im Betrieb mitgestalten und den Betrieb präsentieren.....	5
Lernsituation 1:	Ziele setzen und sich über Anforderungen der Ausbildung informieren.....	8
Lernsituation 2:	Das System der dualen Berufsausbildung kennenlernen	11
Lernsituation 3:	Die Probezeit nutzen, erste Erfolge kontrollieren und auf dem Weg zum Berufsabschluss planvoll forschreiten.....	16
Lernsituation 4:	Interessen vertreten und Konflikte auf der Grundlage rechtlicher Regelungen lösen	22
Lernsituation 5:	Die Ausbildung abschließen und Möglichkeiten der Weiterbildungkennenlernen.....	26
Lernsituation 6:	Wirtschaftssubjekte in den Wirtschaftskreislauf einordnen.....	31
Lernsituation 7:	Die Aufgaben der Funktionsbereiche und das Zielsystem des Unternehmens erfassen	37
Lernsituation 8:	Die Organisationsstruktur einer geplanten Filiale erarbeiten	45
Lernsituation 9:	Den eigenen Ausbildungsbetrieb präsentieren.....	52
Lernfeld 2	Büroprozesse gestalten und Arbeitsvorgänge organisieren	55
Lernsituation 1:	Büroformen analysieren und beurteilen	58
Lernsituation 2:	Die Arbeitsumgebung planen und gestalten	62
Lernsituation 3:	Die Gesundheit am Arbeitsplatz erhalten und fördern	68
Lernsituation 4:	Methoden des Zeitmanagements und Techniken des Selbstmanagements nutzen	74
Lernsituation 5:	Terminpläne erstellen	79
Lernsituation 6:	Eine Veranstaltung effizient gestalten.....	84
Lernsituation 7:	Eingehende und ausgehende Informationen bearbeiten	90
Lernsituation 8:	Schriftstücke und elektronische Dokumente sachgerecht ordnen und verwahren	98
Lernsituation 9:	Kommunikations- und Teamfähigkeit entwickeln	107
Lernfeld 3	Aufträge bearbeiten	115
Lernsituation 1:	Geschäftsprozesse der Auftragsbearbeitung analysieren und kontrollieren.....	118
Lernsituation 2:	Dreisatz- und Prozentrechnung anwenden.....	123
Lernsituation 3:	Eingehende Anfragen bearbeiten, Angebote kalkulieren und formulieren.....	128
Lernsituation 4:	Formulierungs- und Gestaltungsregeln von Texten einhalten.....	139
Lernsituation 5:	Abwicklung von Aufträgen organisieren und rechtliche Wirkungen von Angeboten berücksichtigen	144
Lernsituation 6:	Schriftstücke vervielfältigen.....	158
Lernsituation 7:	Kommunikationsmittel situationsgerecht nutzen	163
Lernsituation 8:	Mit ausländischen Geschäftspartnern kommunizieren	173
Lernfeld 4	Sachgüter und Dienstleistungen beschaffen und Verträge schließen.....	179
Lernsituation 1:	Grundzüge der Rechtsordnung kennenlernen und Rechte und Pflichten von Jugendlichen einschätzen	182
Lernsituation 2:	Anfechtbare und nichtige Rechtsgeschäfte erkennen	190
Lernsituation 3:	Einen Überblick über Grundlagen für das Zustandekommen von Verträgen gewinnen und Vertragsarten unterscheiden.....	195
Lernsituation 4:	Beschaffungsprozesse planen und steuern.....	207
Lernsituation 5:	Angebote prüfen, vergleichen und auswählen.....	221
Lernsituation 6:	Die Wareneingangskontrolle durchführen und die Wirtschaftlichkeit der Lagerbestände untersuchen	231
Lernsituation 7:	Eine mangelhafte Lieferung bearbeiten	241
Lernsituation 8:	Theorie und Praxis des Lieferungsverzugs erfassen	250
Lernsituation 9:	Den Zahlungsverkehr modern und flexibel abwickeln.....	259
Lernsituation 10:	Die Zukunft gestalten – Möglichkeiten des Electronic Payment nutzen	276
Aufgaben zu den Lernfeldern 1 - 4.....	279	

Die Lösungen zu den Aufgaben ab Seite 279 liegen diesem Lösungsband in einem gesonderten Heft bei.